



ПОЛТАВСЬКА МІСЬКА РАДА
(_____ сесія _____ скликання)

РІШЕННЯ

від _____ 201__ року

Про затвердження Регламенту роботи
центру надання адміністративних
послуг Полтавської міської ради
(в новій редакції)

На виконання Закону України “Про адміністративні послуги”, керуючись Законом України “ Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг”, Законом України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення ведення бізнесу (дерегуляція)”, статтями 26, 59 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”, постановою Кабінету Міністрів України № 588 від 01.08.2013р. “Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг” (зі змінами), Полтавська міська рада

ВИРІШИЛА :

1. Затвердити Регламент роботи центру надання адміністративних послуг Полтавської міської ради в новій редакції згідно з додатком № 1 до цього рішення.
2. Затвердити форму заяви про надання адміністративної послуги через центр надання адміністративних послуг Полтавської міської ради згідно з додатком №2 до цього рішення.
3. Затвердити форму опису вхідного пакету документі, необхідних для надання адміністративних послуг Полтавської міської ради згідно з додатком № 3 до цього рішення.
4. Затвердити форму листа проходження адміністративної справи згідно з додатком № 4 до цього рішення.

6. Регламент роботи центру надання адміністративних послуг Полтавської міської ради, затверджений рішенням шостої сесії Полтавської міської ради сьомого скликання від 22 липня 2016 року вважати такими, що втратив чинність.

7. Рішення набирає чинності з моменту його прийняття.

8. Пресслужбі оприлюднити це рішення на офіційному сайті Полтавської міської ради.

9. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з питань містобудування, архітектури, розвитку міського господарства, транспорту, розвитку підприємницької діяльності, розвитку міста, інвестицій, туризму (Дмитро Сенчакович).

Секретар міської ради

Олександр ШАМОТА

Додаток № 1
до рішення _____ сесії
Полтавської міської ради від _____

**Регламент
роботи центру надання адміністративних послуг
Полтавської міської ради (далі - Регламент)**

I. Загальні положення

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг Полтавської міської ради (далі - центр), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг та суб'єктами звернення.

З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та віддалені робочі місця адміністратора.

1.2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про адміністративні послуги”.

1.3. Затвердження Регламенту, скасування та внесення змін у цей документ здійснюється за рішенням Полтавської міської ради.

1.4. У випадку прийняття законодавчих актів, що призводять до виникнення розходжень окремих положень Регламенту з чинним законодавством, на засіданні виконавчого комітету міської ради ухвалюється рішення про внесення відповідних змін та доповнень до Регламенту.

1.5. Дотримання Регламенту є обов'язковим для працівників та учасників ЦНАП, суб'єктів надання адміністративних послуг.

1.6. Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності, рівності перед законом, відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- вільного доступу суб'єктів звернення до інформації про надання адміністративних послуг,
- захищеності персональних даних, що використовуються під час надання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості, доступності та зручності для суб'єктів звернення.

1.7 Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Полтавської міської ради, розпорядженнями виконавчого органу Полтавської міської ради (Полтавської обласної державної адміністрації), Положенням про Центр та цим Регламентом.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр та організація прийому суб'єктів звернення.

2.1. Центр розміщується в центральній частині міста у зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

2.2. На вході до приміщення центру розміщується інформаційна вивіска з найменуванням центру, графіком роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів.

Прийом суб'єктів звернень з питань подачі пакету документів здійснюється без перерви на обід:

- в понеділок, вівторок, середу, суботу з 8 години по 16 годину;
- в четвер та п'ятницю з 8 години по 19 годину;

Консультації та видача результатів надання адміністративних послуг здійснюються відповідно до затвердженого графіку роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів.

2.3. Вхід до центру облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На прилеглій до центру території наявні місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщено інформаційні таблички із зазначенням місця розташування Центру.

2.4. Приміщення центру для зручності суб'єктів звернення та з метою оптимізації процесу надання адміністративних послуг розмежовано на відкриту та закриті частини.

2.5. У відкритій частині працівники центру проводять прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини Центру.

Відкрита частина включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщена на першому та другому поверхах будівлі.

2.6. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина розміщена на окремих від відкритої частини поверхах.

2.7. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру.

2.8. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування центру, територіальний підрозділ центру, віддалене робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

2.9. Сектор очікування розміщено в просторому приміщенні та забезпечено в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

2.10.3 метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у секторі очікування обладнано автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

2.12. У приміщеннях центру, його територіальних підрозділах, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

2.13. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних і комфортних умов для прийому суб'єктів звернення та роботи адміністраторів ЦНАП і становить не менш як 100 кв. м.

2.14. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

В секторі обслуговування адміністратором ведеться прийом вхідного пакету документів необхідного для отримання адміністративної послуги, здійснюється перевірка відповідності вхідного пакету документів вимогам інформаційної картки та видача результату адміністративної послуги.

2.15. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема про:

найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), номери телефонів

графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

строки надання адміністративних послуг;
бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;
прізвище, ім'я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
положення про центр;
регламент центру;

2.16. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.17. Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи центру, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

2.18. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на веб-сайті центру (веб-сайті органу, що утворив центр).

2.19. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи центру може залучатися перекладач жестової мови.

2.20. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

III. Інформаційна і технологічна картка адміністративних послуг

3.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках, що розміщені на інформаційних стендах, в інформаційних терміналах, на сайті міської ради.

3.2. Інформаційні і технологічні картки, зміни до них, розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України

«Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг, погоджуються їх керівництвом та затверджуються заступником міського голови (відповідно до повноважень), уповноваженим з питань якості.

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги у строк до 3 робочих днів інформує про це керівника центру, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту, та подає на затвердження.

3.4. Полтавська міська рада, а також керівник центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративних послуг пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

IV. Робота інформаційного підрозділу Центру

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернення у центрі утворено інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ центру також:

інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру;

консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

надає іншу інформацію та допомогу, необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

4.2. Центр створює та забезпечує роботу веб-сайту, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.15 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.3. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (зокрема на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, є актуальною і повною.

Інформація на веб-сайті Центру є зручною для пошуку та копіювання.

4.4. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, веб-порталу, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

Надання адміністративних послуг може здійснюватися в електронному форматі через веб-портал надання адміністративних послуг в установленому порядку.

V. Керування чергою в Центрі

5.1 З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у центрі, його територіальних підрозділах вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

5.2. У центрі запроваджено автоматизовану систему керування чергою. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором центру реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

5.3. У центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністратора може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час (в разі запровадження онлайн реєстрації). Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів центру, що працюють на віддалених робочих місцях з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

5.4. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

VI. Порядок надання адміністративних послуг в центрі:

5.1. Прийняття заяви та інших документів у центрі

5.1.1 Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в центрі або його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

4.1.2. Прийняття від суб'єкта звернення вхідного пакету документів, необхідного для отримання адміністративної послуги, визначеного інформаційною карткою адміністративної послуги, та повернення вихідного пакету документів з результатом надання адміністративної послуги здійснюється відповідно до інформаційної картки та чинного законодавства України.

4.1.3. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності".

В разі відсутності встановленої законодавством форми заяви, суб'єкт надання адміністративної послуги може користуватись заявою, форма якої затверджена в додатку № 2 до рішення.

4.1.4. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі

особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку (у разі якщо дані спосіб передбачений чинним законодавством).

У разі, коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

Для подання вхідного пакету документів та отримання результатів адміністративної послуги особою, яка за віком або за станом здоров'я не може особисто прибути до центру, за умови попереднього погодження працівниками центру може біуи здійснений виїзд за місцем проживання/перебування такої особи у межах м. Полтава із застосуванням Апаратно-програмного комплексу мобільного офісу, який діє за принципом відділеного робочого місця адміністратора.

4.1.5. Адміністратор центру, його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка/заяви. У разі, коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка/заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає, в межах наданих повноважень, необхідну допомогу в їх усуненні (відповідальність за достовірність даних, правильності заповнення бланків/заяв, сплату адміністративного збору несе виключно суб'єкт звернення).

4.1.6. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначаються інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення для отримання адміністративної послуги, у двох примірниках.

4.1.7. Опис вхідного пакету документів повинен містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

4.1.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставлянням печатки відповідного адміністратора, який прийняв пакет документів, а також відмітки про дату його складення.

Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах адміністративної справи (форма опису вхідного пакету документів зазначена у додатку № 3 до цього рішення).

4.1.9. Повідомлення суб'єкта звернення про готовність результату надання адміністративної послуги здійснюється через смс-повідомлення на мобільний телефон заявника або на електронну пошту.

4.1.10. Адміністратор центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністратора здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації звернень для отримання адміністративних послуг в електронній формі. Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація.

4.1.11. У разі, коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністратора не пізніше наступного робочого дня має право

самостійно обрати спосіб направлення опису вхідного пакета документів/направлення відповідної інформації суб'єктові звернення.

4.1.12. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністратора виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги), та/або очевидної помилковості, неточності чи неповноти відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення або реєструє пакет документів з недоліками, про що суб'єкт звернення повідомляється особисто під підпис, або повертає документи суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків (якщо вони не можуть бути виправлені негайно).

4.1.13. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор формує адміністративну справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби, здійснює її сканування. Адміністративна справа складається з листа про проходження адміністративної справи та опису вхідного пакета документів.

4.1.14. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа про проходження адміністративної справи у паперовій та/або електронній формі, який повинен містити відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг (форма листа про проходження адміністративної справи зазначена у додатку № 4 до рішення).

4.2. Опрацювання вхідного пакета документів

4.2.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 4.1.1. - 4.1.14 цього Регламенту, адміністратор зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передати вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження адміністративної справи, із зазначенням дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставлянням печатки адміністратора, що передав відповідні документи до відповідальної посадової особи суб'єкта надання адміністративної послуги.

4.2.2. Передача вхідних пакетів документів у паперовій формі від центру (його територіальних підрозділів, віддаленого робочого місця адміністратора) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня таким чином:

- адміністратором в приміщенні центру представнику суб'єкта надання адміністративних послуг;
- на підставі узгодженого рішення між центром та суб'єктом надання адміністративних послуг адміністратором здійснюється доставка вхідних пакетів документів суб'єкту надання адміністративної послуги транспортом;
- надсилання відсканованих пакетів документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку(якщо даний спосіб передбачений чинним законодавством);

- в інший спосіб, визначений чинним законодавством.

4.2.3. Після отримання вхідного пакета документів суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний здійснити запис про його отримання із зазначенням дати, прізвища, імені по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження адміністративної справи. Вхідний пакет документів зберігається у суб'єкта надання адміністративної послуги.

4.2.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду вхідних пакетів документів та прийняття рішень здійснюється адміністратором.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду вхідного пакета документів, строків надання адміністративної послуги, тощо, адміністратор центру, територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністратора зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника центру.

4.3. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

4.3.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги не пізніше наступного робочого дня (згідно з термінами, визначеними інформаційною карткою) надає результат адміністративної послуги (вихідний пакет документів) та передає його до центру (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення) про що зазначається у листі про проходження адміністративної справи.

4.3.2. Адміністратор невідкладно, у день надходження вихідного пакета документів, здійснює його реєстрацію шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження адміністративної справи та журналу реєстрації звернень для отримання адміністративних послуг.

4.3.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто (у тому числі уповноваженому представнику) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб. Інформація про дату отримання вихідного пакету документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах адміністративної справи.

4.3.4. У разі не отримання суб'єктом звернення вихідного пакету документів разом з результатом послуги протягом 6 місяців він передається до суб'єкта надання адміністративних послуг (якщо це передбачено чинним законодавством), в іншому випадку - до архіву центру.

4.3.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру (його територіальних підрозділів, відділеного робочого місця адміністратора (у разі їх утворення) реєструє інформацію про результат розгляду адміністративної справи в журналі реєстрації звернень в центрі для отримання адміністративних послуг та невідкладно надає результат адміністративної послуги суб'єктові звернення про, що робиться відповідна відмітка в вказаному журналі.

У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

4.3.6. Адміністративна справа з інформацією про кожну надану адміністративну послугу у паперовій та/або електронній формі зберігаються у центрі протягом одного

року після отримання результату послуги від суб'єкта надання адміністративних послуг.

4.1.7. Інформація про адміністративні послуги та справи, надані територіальним підрозділом, адміністратором центру, що працює на відділеному робочому місці, подається до центру для узагальнення та зберігання в архіві.

Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

V. Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці

5.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив центр, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 5 і 8 цього Примірного регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплексу технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах м. Полтава.

Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

5.2. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 3.3 цього Регламенту.

5.3. Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

V. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

5.1. Адміністратори та суб'єкти надання адміністративних послуг не несуть відповідальність за недостовірність поданих фізичними особами та суб'єктами господарювання (їх уповноваженими представниками) документів (їх копій) для отримання адміністративних послуг.

5.2. Суб'єкти надання адміністративних послуг, їх представники та в межах повноважень адміністратори несуть відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг.

5.3. Адміністратори та інші посадові особи, уповноважені відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги, несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством у сфері надання адміністративних послуг.

5.4. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, можуть бути оскаржені у суді, в порядку передбаченому діючим законодавством.

5.5. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, внаслідок їх неправомірних дій, відшкодовується у встановленому законом порядку.

Секретар міської ради

Олександр ШАМОТА

Додаток № 2
до рішення _____ сесії
Полтавської міської ради від _____

Форма заяви про надання адміністративної послуги

(суб'єкта надання адміністративної послуги)

(орган, відповідальний за організацію надання адміністративної послуги)

Заява
про надання адміністративної послуги

(назва адміністративної послуги)

(у давальному відмінку повне найменування юридичної особи/фізичної особи — підприємця/ фізичної особи)

(ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ – для юридичних осіб/ідентифікаційний номер фізичної особи — підприємця/фізичної особи)

(ім'я, по батькові та прізвище керівника юридичної особи/фізичної особи - підприємця/уповноваженої особи/ фізичної особи)

(місце знаходження юридичної особи/місце проживання фізичної особи — підприємця/місце проживання фізичної особи)

(телефон, дом., роб., мобільн.)

" ____ " _____ 201_ р. _____

(підпис керівника юридичної особи/фізичної особи — підприємця/ фізичної особи/ уповноваженої особи)

Документи, що додаються до заяви:

Місце
для печатки
адміністратора

Підпис адміністратора _____

Секретар міської ради

Олександр ШАМОТА

Додаток № 4
до рішення _____ сесії
Полтавської міської ради від _____

**Форма листа
про проходження адміністративної справи**

Реєстраційний номер _____

від “ _____ ” _____ 20 _____ р

(найменування суб'єкта звернення)

Етапи проходження :

Назва адміністративної послуги

Найменування суб'єкта надання
адміністративної послуги

ПІБ та підпис відповідальної посадової
особи адміністративного органу, якому
передається заява та вхідний пакет
документів, дата

Місце для печатки (штампу)
адміністратора

ПІБ та підпис відповідальної посадової
особи адміністративного органу, який
передав адміністратору результат
надання адміністративної послуги,
дата

Місце для печатки (штампу)
адміністратора

Відмітка про результат надання
адміністративної послуги

Секретар міської ради

Олександр ШАМОТА